Программа

"**Web-система Меркурий Рус"**

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Оглавление

[1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения. 3](#_Toc125719221)

[2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения. 3](#_Toc125719222)

[3. Совершенствование программного обеспечения. 3](#_Toc125719223)

[4. Контактная информация 3](#_Toc125719224)

[4.1. Техническая поддержка программного обеспечения. 4](#_Toc125719225)

[4.2. Разработчик программного обеспечения 4](#_Toc125719226)

# 1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) обеспечивается за счет непрерывной модернизации и обновления ПО в соответствии с собственным планов доработок, который формируется на основе данных собираемых в процессе непрерывной эксплуатации ПО. Так как ПО является серверным, процесс модернизации и обновления ПО происходит незаметно для пользователей и не требует дополнительных действий от пользователя.

# 2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в процессе эксплуатации программного обеспечения, устраняются силами и средствами технической поддержки разработчика. выявление неисправности может осуществляться как силами специалистов службы технической поддержки на основе данных непрерывного логирования работы программы, так и по заявкам пользователей программы. подробный лог работы программы хранится в течении 7 последних дней. в случае выявления неисправности, спеалистами службы технической поддержки лог работы программы может быть сохранён отдельно, чтобы он не затёрся в процессе непрерывного обвновления лога программы. каждый день система автоматически формирует новый файл лога, а старый лог(старше 7 дней) автоматически удаляется.

# 3. Совершенствование программного обеспечения.

ПО непрерывно развивается: появляется новый функционал, обновляется интерфейс, а также идёт непрерывный процесс оптимизации программного кода, структуры Базы данных для поддержания оптимального соотношения скорости работы ПО для пользователя и расходов на потребляемые ресурсы серверного оборудования.

также совершенствование по может осущствляться по заявкам от пользователей по. заявку на совершенствование и модернизацию можно отправить по контактным данным, указанных на страницы "Контакты" по адресу: https://меркурий.рус/contacts

разработчик не гарантирует, что все заявки на совершенствование и модернизацию по будут удовлетворены. основной критерий для положительной оценки заявки на совершенствование является полезность функционала для большинства пользователей по.

# 4. Контактная информация

для технической поддержки по необходим один специалист, задача которого выявить неисправность самостоятельно на основе данных логов, либо по заявкам пользователей, далее класифицировать проблему по степени критичности, устранить проблему самостоятельно, либо, в случае необходимости, передать заявку разработчику.

## 4.1. Техническая поддержка программного обеспечения.

заявку в техническую подержку можно отправить по контактам указанным на странице "контакты" по адерсу: https://меркурий.рус/contacts или встроенный чат в нижнем правом углу экрана (доступен на странице: Аккаунт, настроки и статистика).

|  |  |
| --- | --- |
| Адрес электронной почты | support@меркурий.рус, web@меркурий.рус |
| Телеграмм | @Mercuryrus\_bot |
| viber | MercuryRUS |
| whatsapp | +79111848040 (только текстовые сообщения) |

техническая поддержка принимает заявки от пользователей ПО круглосуточно. в случае выявления критических неисправностей, исправление проблемы осущствляется сразу после получения заявки.

время работы технической поддержки по обычным(НЕ критическим) заявкам: с 09:00 до 20:00 (по московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

## 4.2. Разработчик программного обеспечения

связь с разработчиком программного обеспечения осуществляется через теническую поддержку.